MAY 2022 **U/ID 32434/UEX6A**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. Define service marketing.

   சேவை சந்தையியல் வரையறு.

2. State the characteristics of services marketing.

   சந்தையியல் சேவைகளின் சிறப்பியல்புகள் பற்றி விளக்குக.

3. Write any five features of services.

   சேவைகளின் சிறப்பியல்புகளில் ஐந்தினை எழுதுக.

4. What is services marketing mix?

   சேவை சந்தையியல் கலவை என்றால் என்ன?

5. Write short note on service delivery.

   சிறு குறிப்பு வரைக : "சேவை பட்டுவாடா செய்தல்"

6. Write short note on service delivery.

   சிறு குறிப்பு வரைக சேவை பட்டுவாடா.

7. State the objectives of service delivery.

   சேவை பட்டுவாடாவின் நோக்கங்களை குறிப்பிடுக.

8. What are the components of service quality?

சேவை தரத்தின் பல்வேறு கூறுகள் யாவை?

9. What is quality gaps?

தரத்தின் இடைவெளிகள் யாவை?

10. State the dimensions of service quality.

சேவை தரத்தின் பரிமாணங்களை கூறுக.

11. What is marketing of financial services?

நிதி சேவைகளின் சந்தைப்படுத்தல் என்றால் என்ன?

12. What are the unique features of tourism services?

சுற்றுலா சேவைகளின் தனித்துவமான அம்சங்கள் யாவை?

PART B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer any FIVE questions.

13. What are the reasons for the growth of services in the modern economy? Examine.

நவீன பொருளாதாரத்தில் சேவையின் வளர்ச்சிக்கான காரணங்கள் யாவை? ஆய்வு செய்க.

14. Distinguish between services and goods.

சேவைகள் மற்றும் பண்டங்கள் வேறுபடுத்துக.

15. Explain the factors determining the marketing of services.

சேவை சந்தையியலை தீர்மானிக்கும் காரணிகள் பற்றி விளக்குக.

16. Explain major requirements for successful services market segmentation.

சேவை சந்தை பாகுபாட்டின் வெற்றிக்கான முக்கிய தேவைகள் பற்றி விளக்குக.

17. Discuss the characteristics of specific services marketing mix.

குறிப்பிட்ட சேவை சந்தையியல் கலவையின் சிறப்பியல்புகள் பற்றி விளக்குக.

18. Explain the main causes for service quality gap.

சேவை தர இடைவெளியின் முக்கிய காரணங்களை விவரி.

19. Explain the characteristics of financial services.

நிதி சேவைகளின் பண்புகளை விளக்குக.

PART C — ($3 \times 10 = 30$ marks)

Answer any THREE questions.

20. Discuss the role of promotion in service marketing.

சேவை சந்தையிடலில் விற்பனை பெருக்கத்தின் பணிகள் பற்றி விவரிக்க.

21. Explain the various dimensions of service quality.

சேவை தரத்தின் பல்வேறு கோணங்கள் பற்றி விளக்குக.

22. Discuss the role of positioning and differentiation is service marketing.

சேவை சந்தையியலில் நிலைப்படுத்துதல் மற்றும் வேறுபடுத்துதலின் பங்கு குறித்து விவரிக்க.

23. What are the techniques used to solve the service quality gap? Discuss.

சேவை தர இடைவெளியை நிவர்த்தி செய்ய பயன்படுத்தப்படும் நுட்பங்கள் யாவை? விவரி.

24. Justify the need for applying marketing strategies in the educational services.

காப்பீட்டு சேவைகளில் சந்தைப்படுத்தல் உத்திகளைப் பயன்படுத்துவதன் அவசியத்தை நியாயப்படுத்துக.

———————